



Калужская
область



**АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННУЮ ЖИЛИЩНУЮ ИНСПЕКЦИЮ
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

20 сентября 2017 г.

ЦЕЛЬ проекта:

- ✓ обеспечение круглосуточной доступности колл-центра ГЖИ для приема обращений граждан
- ✓ сокращение времени реагирования на поступившие обращения, путем автоматизации взаимодействия с управляющими компаниями.

ЗАДАЧИ проекта:

Создать систему которая позволит автоматизировать работу ГЖИ в части обработки обращений граждан по вопросам обслуживания многоквартирных домов, в том числе:

- ✓ обеспечение контроля за рассмотрением обращений граждан и принятием мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав и свобод
- ✓ обеспечение быстрого доступа к требуемой информации всем заинтересованным пользователям с соблюдением необходимого уровня



- ✓ 2,5 млн. рублей – приобретение серверного оборудования
- ✓ 3,5 млн. рублей – приобретение и внедрение системы
- ✓ 800 тыс. рублей в год – техническая поддержка





ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ГЖИ И 112

Обращение
заявителя



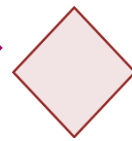
АИС ГЖИ



Колл-центр
ГЖИ



Управляющая
организация



Инспекторы



Обращение не закрыто в
3-х дневный срок,
передача обращения на
контроль инспекторам
ГЖИ

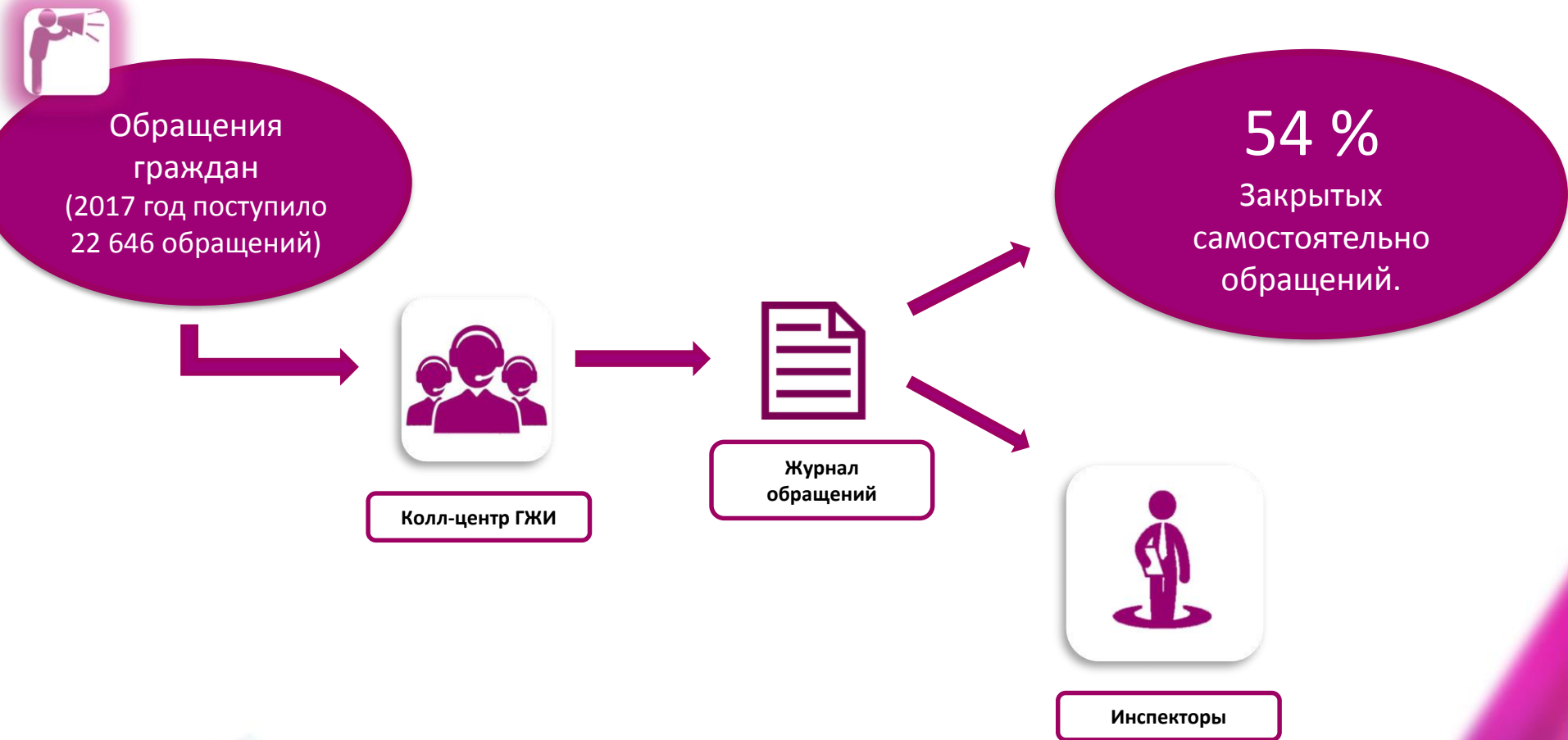


Выезд на место инспектора
ГЖИ, составление предписания
В случае неисполнения
предписания, применение
штрафных санкций.



Колл-центр ГЖИ

Закрытие
обращения



С момента запуска системы получено

60 770 обращений

12% лицензий управляющих
компаний были аннулированы



На рынке осталось **152** управляющих
компаний многоквартирных домов (было до
начала проекта 172 УК)

По выявленным нарушениям управляющим
организациям судами наложено штрафов на
сумму более **35 млн.** рублей.



- увеличение доли автоматизации в деятельности сотрудников ГЖИ
- сбор данных для анализа качества работы управляющих организаций
- развитие мобильных решений – разработка мобильного приложения под iOS
- автоматическое информирование граждан о ходе решения проблемы



Спасибо за внимание!

Корабанов Александр Сергеевич

Агентство информационных технологий
Калужской области

+7(910)910-50-35

korabanov@giskaluga.ru